



4.1.5 CALIDAD Y SERVICIO

EL ESFUERZO REALIZADO POR LA COMPAÑÍA PARA ADAPTAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y LA CONTRATACIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS AL EXCEPCIONAL CONTEXTO VIVIDO EN 2020 PERMITIÓ MANTENER LA ELEVADA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.

Mutua cuenta con un sistema de encuestas automáticas denominado “Voz del Cliente” que permite recoger la opinión de nuestros asegurados en determinados momentos y puntos clave de contacto con la compañía relacionados con los seguros de auto, hogar, vida riesgo y ahorro-inversión y conocer su grado de satisfacción.

En línea con nuestro compromiso de escuchar la opinión de nuestros clientes como base para mejorar nuestros servicios y adaptarnos a sus necesidades, en 2020 realizamos más de 186.700 encuestas dirigidas a evaluar la calidad percibida por nuestros asegurados en nuestros distintos ámbitos de actividad, cuyos resultados se muestran a continuación.

EN 2020
REALIZAMOS
MÁS DE 186.700
ENCUESTAS DE
CALIDAD

	 SATISFACCIÓN GLOBAL	 ENCUESTAS
 AUTO	4,4/5	95.000
 HOGAR	4,3/5	41.600
 AUTOCLUB	4,5/5	40.100
 VIDA RIESGO	4,5/5	8.100
 AHORRO INVERSIÓN	4,6/5	1.900



AUTO

En 2020 realizamos cerca de 95.000 encuestas de satisfacción. La valoración del servicio global fue de 4,4 sobre 5, siendo de 4,5 en el ámbito de la contratación, 4,4 en la gestión de cartera y de 4,4 en los servicios de prestaciones relacionados con un siniestro.

HOGAR

En cuanto a la satisfacción con los servicios relativos al seguro de hogar, se realizaron encuestas a más de 41.600 clientes. La valoración del servicio global fue de 4,3 sobre 5, siendo de 4,5 la valoración en el proceso de contratación, 4,2 en los servicios de cartera y 4,0 en el caso de los servicios de prestaciones relativos a un siniestro.

AUTOCLUB

En 2020 realizamos más de 40.100 encuestas sobre los distintos servicios prestados por Autoclub, obteniendo una valoración global media de 4,5 sobre 5. Por otro lado, nuestro compromiso de llegada de la unidad de asistencia en menos de una hora se cumplió en el 95% de las solicitudes.

Autoclub cuenta con la certificación de Gestión de la Calidad basada en la norma internacional ISO 9001:2015. Acorde con este sistema de calidad, los servicios prestados desde Autoclub se supervisan a través del seguimiento y control de un cuadro de mando de más de 70 indicadores internos y de la realización de auditorías internas y externas. Además, Autoclub tiene definidos controles externos, basados en la técnica del “cliente misterioso”, que permiten conocer la efectividad de los procesos, controlar la gestión de la red de proveedores y las áreas de mejora en la prestación de los servicios.

AUTOCLUB CUENTA CON LA CERTIFICACIÓN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADA EN LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001:2015



Madrid

EXCELENTE

DESDE HACE OCHO AÑOS, MUTUA MADRILEÑA CUENTA CON LA MARCA DE GARANTÍA MADRID EXCELENTE, SELLO QUE CONCEDE LA COMUNIDAD DE MADRID. EN 2020, LA COMPAÑÍA SUPERÓ DE NUEVO LA AUDITORÍA EXTERNA NECESARIA PARA PODER MANTENER ESTA MARCA QUE CERTIFICA LA CALIDAD Y LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS EMPRESAS.

VIDA Y RIESGO

En 2020 se realizaron 8.100 encuestas sobre el servicio recibido en distintas interacciones relativas a los seguros de vida riesgo. La valoración global del servicio fue de 4,5 sobre 5.

AHORRO E INVERSIÓN

La valoración de los clientes de ahorro inversión relativos a los contactos relacionados con nuestros seguros de ahorro, planes de pensiones y fondos de inversión fue de 4,6 sobre 5. Se realizaron 1.900 encuestas en 2020.

SALUD

SegurCaixa Adeslas, compañía del grupo a través de la que ofrecemos nuestros seguros de salud, en 2020 continuó realizando sus encuestas de satisfacción al cliente, que permitieron obtener información relevante para el diseño y lanzamiento de iniciativas orientadas a la mejora de procesos, productos y servicios que permitan realizar una atención al cliente más efectiva y satisfactoria. Los 26 centros médicos de Adeslas Salud, así como las clínicas dentales de Adeslas Dental, cuentan asimismo con la certificación de calidad ISO 9001:2015, tras haber superado las correspondientes auditorías de verificación.